



SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR L'ADMINISTRATION

DIRECTION DU SERVICE NATIONAL ET DE LA JEUNESSE

SERVICE MILITAIRE VOLONTAIRE

COMMANDEMENT DU SERVICE MILITAIRE VOLONTAIRE

Division Opérations

16 bis, avenue Prieur de la Côte d'Or
94114 ARCUEIL Cedex

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

LOT N° 1

**DEMATERIALISATION DE L'APPRENTISSAGE DU PERMIS DE CONDUIRE (DAPC) :
APPRENTISSAGE DU CODE DE LA ROUTE SUR SUPPORT DIGITAL/ E-LEARNING**

0 – CLASSIFICATION DES EXIGENCES

Les exigences déclinées dans ce CCTP sont applicables à l'ensemble des prestations, et elles sont d'importance :

- **Primordiale (P)** : leur satisfaction est primordiale, leur non tenue est éliminatoire

En absence de mention, l'importance par défaut est « primordiale ».

En passation, le non-respect d'au moins une exigence primordiale est éliminatoire, conformément au Règlement de la Consultation.

En exécution, le non-respect d'une exigence contractuelle peut entraîner la résiliation du marché.

1. CONTEXTE GENERAL ET ENJEUX.

Le Service militaire volontaire (SMV) est un dispositif militaire d'insertion socio-professionnelle. Il s'adresse à des jeunes Français et Françaises, âgés de 18 à 25 ans, décrocheurs scolaires, détenteurs de peu ou pas de diplômes et éloignés du marché de l'emploi. Pérennisé par la loi n° 2018-607 du 13 juillet 2018 relative à la programmation militaire pour les années 2019 à 2025, le SMV est un organisme de formation au sens de l'article 32 de cette même loi.

Après la mise en place d'une sélection, les candidats sont admis en centre et/ou régiment en qualité de volontaire stagiaire (VS). Durant leur parcours au sein du SMV, une période est dédiée à la formation et à l'obtention du permis de conduire.

La réussite au permis « B » véhicule léger (VL) est aujourd'hui une composante primordiale à leur embauche et à leur insertion professionnelle. Son obtention permet de lever un frein notable pour l'accès à l'emploi. La finalité du dispositif est l'accompagnement de cette jeunesse vers une solution d'insertion durable. La réussite au permis de conduire est gage d'une meilleure insertion professionnelle, d'une confiance en soi et d'une autonomie recouvrée.

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, a eu pour conséquence de libéraliser l'apprentissage du permis de conduire en permettant aux stagiaires de réviser le code (= ETG : épreuve théorique générale) à leur rythme, à tout moment de la journée, mais aussi choisir eux-mêmes leur créneau horaire et à dépoussiérer les « classiques » leçons d'apprentissage.

Au sein du SMV, la formation théorique et pratique au permis de conduire de l'ensemble des personnels du SMV est dispensée dans les cellules d'instruction élémentaire à la conduite agréées (CIECA) de Montigny-lès-Metz, Brétigny sur Orge et La Rochelle. Afin de pérenniser la réussite au permis de conduire des volontaires et de mieux répondre aux attentes des jeunes en matière numérique, il convient de poursuivre la dématérialisation de leur formation au brevet militaire de conduite (BMC). Cette dématérialisation du BMC est dénommée « CIECA 2.0 ».

2. FORMATION A L'EXAMEN DU PERMIS DE CONDUIRE.

La formation au permis de conduire (permis B) s'effectue en 3 phases :

- une préparation au cours de code à distance dans les centres annexes,
- une préparation en salle en cours, du travail de révision personnel, de l'apprentissage dynamique lors de séances de conduite, des examens de conduite, des examens blancs et des révisions personnelles,
- un passage de l'examen qualifiant au code de la route et à la conduite en CIECA.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

3. PROFIL DES STAGIAIRES.

La formation s'adresse à une population hétérogène. Les stagiaires du SMV sont, pour la majorité, des décrocheurs sociaux et scolaires qui ont une faible appétence pour les matières théoriques. Pour capter leur attention lors de l'instruction élémentaire à la conduite (IEC), il convient de développer des solutions adaptées à leur profil.

Ce public « fragile » d'adultes est éloigné voire écarté du marché de l'emploi. A l'entrée du dispositif SMV, ces jeunes ont souvent une mésestime d'eux-mêmes et ont perdu les savoir-être de base (ponctualité, respect des consignes, rigueur, discipline et esprit collectif, vie en collectivité etc.). Le titulaire du marché devra prendre en considération la population spécifique des stagiaires et adapter en conséquence le contenu proposé dans les différents supports dématérialisés d'apprentissage et de compréhension du permis de conduire.

4. OBJECTIF GÉNÉRAL DU PROJET ET CHAMP D'APPLICATION DU MARCHÉ.

Pendant leur cursus de formation au sein des SMV, les VS bénéficient de la possibilité de passer leur brevet militaire de conduite (BMC), transposable en permis B civil.

Les candidats au BMC, suivent :

- une préparation à la réglementation et au code de la route sanctionnée pour l'acquisition d'un prérequis ou un niveau de connaissances minimum,
- un stage IEC sanctionné par les résultats obtenus au contrôle continu ou à l'examen au sein d'une CIECA.

Les objectifs poursuivis sont donc de :

- permettre d'avoir accès à une solution pédagogique dématérialisée offrant une nouvelle approche plus intuitive, attractive et ludique,
- s'agissant du code de la route, le stagiaire pourra disposer d'un accès complet à du contenu théorique en ligne (tests, cours, livret d'apprentissage du code de la route) ;
- l'instructeur pourra contrôler les progrès enregistrés par le stagiaire sur l'application.

5. OBJET DU MARCHÉ – LOT 1

Le présent marché a pour objet :

- La délivrance de tablettes conformes aux spécifications minimales du présent CCTP ;
- La délivrance d'une application/logiciel d'E-Learning conforme aux spécifications minimales du présent CCTP ;
- Une ou plusieurs formations du personnel encadrant ;
- La fourniture d'une assistance technique, d'une maintenance (corrective et préventive) type « hotline » par téléphone avec des POC identifiés ;
- L'équipement en matériels accessoires permettant une utilisation optimale des tablettes et de l'application/logiciel ;
- Un paramétrage et installation sur site ;
- Une garantie pièces et main d'œuvre,
- Une assurance couvrant les vols, les pertes et la casse.

La prestation sera de la location longue durée (LLD) de tablettes neuves ou reconditionnées avec application/logiciel E-Learning, maintenance et assurance.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Les prestations associées (assistance technique, maintenance évolutive, préventive, corrective, garanties, frais de déplacement, formation des encadrants) devront être présentées et proposées dans le mémoire technique et chiffrés dans le BPU.

A la fin du marché, les tablettes et l'équipement accessoire informatique seront restitués au titulaire dans l'état qui sera le leur à cette échéance sans qu'aucune pénalité ou aucun frais ne puisse être imputés à l'administration.

De même, en cas de perte, vol (sur présentation d'un dépôt de plainte) ou casse (sauf faute avérée du détenteur) du matériel durant l'exécution du marché, le matériel est remplacé par le titulaire sans frais supplémentaire.

6. DUREE DU MARCHE

Le présent marché est d'**une durée de deux (2) ans fermes avec une reconduction tacite de deux (2) ans.**

7. VOLUMETRIE PREVISIONNELLE

7.1. Effectifs à former.

L'effectif global de volontaires à former est actuellement de **1300**. La formation est répartie sur des sessions de 3 semaines réparties en fonction des recrutements et des centres.

L'application doit pouvoir être utilisée en même temps par 1200 à 1500 utilisateurs soit sur tablette soit sur smartphone à partir de sites géographiques différents (régiments et centres du SMV).

7.2. Tablettes tactiles.

Le volume estimé est de **500 tablettes** qui seront réparties sur sept zones géographiques (ou toute autre antenne qui viendrait à être créée durant l'exécution du présent marché).

Les bons de commande définiront le volume précis de tablettes à livrer et le lieu.

8. LIEU DE FORMATION ET D'EXECUTION DU MARCHÉ.

La préparation au code de la route est réalisée **au sein de chaque centre et régiment du SMV.**

9. SPECIFICATION DU BESOIN.

Le titulaire du marché devra répondre aux exigences suivantes :

1. Permettre d'aboutir à la création d'une seule base de données pour gérer la totalité de la préparation au permis au profit de l'ensemble des régiments. Cette base de données est centralisée au niveau du titulaire dans le respect des dispositions du RGPD. Les autres régiments et centres du SMV « annexes » ont accès à distance à cette base de données ;
2. Permettre d'optimiser et renforcer l'apprentissage théorique du code de la route ;
3. Permettre d'optimiser et renforcer l'apprentissage pratique de la conduite ;
4. Permettre un accès complet à du contenu théorique en ligne.

10. GOUVERNANCE, PILOTAGE ET SUIVI DU PROJET.

Le titulaire met en place pendant la durée du marché, une organisation et les moyens associés permettant de garantir à la personne publique (SMV) la maîtrise, la coordination, la cohérence des tâches et des travaux de son ressort ainsi que la tenue des objectifs fixés.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Une réunion sera organisée entre l'état-major, les CIECA et les représentants du titulaire dans le mois suivant la notification du marché. Cette réunion aura pour objet de fixer les détails et aspects organisationnels et pédagogiques des modules.

Les réunions porteront sur :

- la création des codes d'accès des équipes pédagogiques ;
- les modalités de mise en place du logiciel dans les CIECA et dans les centres annexes ;
- Le titulaire fournira le matériel et en assurera l'installation et la connexion au réseau WIFI SMV déployé sur site.

Une fois par an, une réunion entre le titulaire, l'état-major et les représentants des centres se tiendra pour faire le point sur le déroulement du marché (qualité des prestations, délais de paiement, etc.) afin de dégager des axes d'amélioration pédagogiques et administratifs.

Les réunions et comités se tiennent dans les locaux de l'administration ou, exceptionnellement et avec accord de l'administration, dans les locaux du titulaire du marché ou tout autre lieu. Le secrétariat des comités est assuré par le titulaire du marché.

Un comité de pilotage (COPIL) sera convoqué en cas de difficulté majeure dans l'exécution du marché. Il sera chargé d'identifier des solutions pour résoudre ces difficultés dans l'exécution du marché (orientations techniques de fond, interprétations conflictuelles, etc.). Ce comité réunira un représentant du titulaire, l'état-major du SMV et le ou les représentants des centres SMV.

11. CONDITIONS D'EXECUTION DU MARCHÉ

11.1 DEFINITION DES UTILISATEURS ET VOLUMÉTRIE

Les utilisateurs concernés sont :

- Les volontaires stagiaires (VS) du SMV ;
- Les volontaires experts (VE) du domaine IEC ;
- Les référents, et cadres de proximité ;
- Les moniteurs de la CIECA ;
- Les administrateurs (entreprise).

Les différents supports seront mobilisés par les types d'utilisateurs décrits *supra* (au dessus) Chaque utilisateur devra disposer d'un compte personnel pour accéder aux fonctionnalités liées à son profil d'utilisateur (voir 11.6, poste 1 *infra*). L'ouverture d'un compte doit se faire à partir du nom-prénom et d'une adresse courriel personnelle ou professionnelle. Pour les personnels du MINARM une adresse internet dédiée MIM3 « ...@def.gouv.fr » est fortement recommandée. Les comptes devront être créés par la simple inscription des stagiaires dans la base de données, avec une adresse mail.

Chaque utilisateur recevra alors un mail détaillant les modalités de connexion. Chaque type d'utilisateur doit pouvoir créer un compte personnel auquel il peut se connecter à partir de n'importe quel type de support. La gestion des comptes des stagiaires sera à leur charge sous couvert des référents. La suppression des comptes sera à la charge des cellules IEC des unités.

Le volume des référents, cadres de proximité, VE et moniteurs des CIECA concernés, est estimé à 35 - 40 personnes répartis sur les 7 centres.

Le volume des utilisateurs listé ci-dessus est donné à titre indicatif. Il doit permettre au titulaire d'estimer le nombre de comptes que les supports doivent être capables d'héberger. Ce flux est susceptible d'évoluer d'une année sur l'autre.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

11.2 REGLEMENTATION GENERALE SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le système d'information « CIECA 2.0 » permet la collecte et le traitement de données à caractère personnel, il est donc soumis au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, « règlement général sur la protection des données », RGPD).

[RGPD 1 (P)] Le titulaire doit fournir une solution conforme aux exigences du RGPD. Le titulaire s'engage à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment avec le règlement général sur la protection des données.

L'Administration est désignée responsable du traitement CIECA 2.0.

Le titulaire traite pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel et s'engage à respecter les différents points suivants :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du présent marché public ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché public ;
- veiller à ce que les agents du titulaire soient autorisés à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché public en s'assurant que :
 - les agents s'engagent à respecter la confidentialité ou sont soumis à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - les agents reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

[RGPD 2 (P)] Le titulaire s'engage à mettre en œuvre des formulaires permettant la gestion du consentement (recueil explicite, enregistrement, conservation, retrait) et des droits (accès, rectification ou effacement, restriction de traitement). Le titulaire s'engage à coopérer avec l'Administration et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à cette dernière.

[RGPD 3 (P)] Le titulaire mettra en place un mécanisme permettant de supprimer, à la demande et par traitement automatique, des DCP (données à caractère personnel).

[RGPD 4 (P)] Le titulaire mettra en place un mécanisme permettant d'extraire à la demande des données.

[RGPD 5 (P)] Les mentions légales et « conditions générales d'utilisation » devront être accessibles par les utilisateurs du SI et seront administrables par les personnels de la DSNJ/SMV en charge de l'administration fonctionnelle du site.

[RGPD 6 (P)] Les conditions générales d'utilisation de la plate-forme (CGU), la notice de gestion des cookies et la politique de protection de la vie privée (Privacy Policy) sont opposables à l'utilisateur via la signature d'une charte de l'utilisateur proposée par le titulaire.

RGPD 7 (P)] Le titulaire mettra en place l'inscription en double opt-in pour la création des comptes « candidat ».

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

[RGPD 8 (P)] Le titulaire met à la disposition de l'Administration la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'Administration ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

11.3 Exigences SSI.

Le titulaire doit fournir à la personne publique une solution qui répond aux exigences de sécurité suivantes :

[SSI 01 (P)]

La solution doit garantir la sécurisation des échanges et un accès sécurisé aux services de la solution.

[SSI 02 (P)]

Le centre de données et les activités du Cloud provider doivent disposer des certifications :

- ISO 27018 ;
- ISO 27017.

[SSI 03 (P)]

Le SI est hébergé sur des serveurs dédiés et non mutualisés.

[SSI 04 (P)] Le titulaire doit cloisonner les machines virtuelles et les sauvegardes sont réalisées sur des machines virtuelles dédiées.

[SSI 05 (P)] Le titulaire doit appliquer les principes de moindres privilèges, de séparation des droits et de séparation des privilèges dans la solution à savoir : les droits et privilèges utilisés sont réduits et strictement nécessaires au fonctionnement des fonctionnalités et des services offerts, il en va de même pour leur exploitation.

[SSI 06 (P)] L'accès à l'application doit être réalisé via France Connect ou Mindef Connect Internet.

- **Journaux d'événements et conservation des traces.**

[SSI 07(P)] En conformité avec la législation en vigueur, le Titulaire est tenu de conserver les journaux d'exploitation et d'accès au site pendant la durée légale.

[SSI 08 (P)] Le titulaire doit veiller à ce que les informations suivantes soient enregistrées dans le système :

- Entrée en session d'un utilisateur : date, heure, identifiant de l'utilisateur et du terminal ; réussite ou échec de la tentative ;
- Actions qui tentent d'exercer des droits d'accès à un objet soumis à l'Administration des droits : date, heure, identité de l'utilisateur, nom de l'objet, type de la tentative d'accès, réussite ou échec de la tentative ;
- Création/suppression d'un objet soumis à l'Administration des droits : date, heure, identifiant de l'utilisateur, nom de l'objet, type de l'action ;
- Actions d'utilisateurs autorisés affectant la sécurité de la cible : date, heure, identité de l'utilisateur, type de l'action, nom de l'objet sur lequel porte l'action.

-Les événements de sécurité relatifs au SI qui doivent être journalisés sont au minimum :

- Les connexions et déconnexions au SI et leur nature (locale, à distance notamment) ;
- La création, la modification et la suppression de comptes ;
- Les actions sur le système (démarrage/redémarrage/arrêt) ;
- La modification de la configuration d'un logiciel de sécurité (pare-feu, antivirus, chargement d'une base de signature, ...).

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

- **Les événements relatifs au paramétrage et mises à jour du contenu pédagogique.**

[SSI 09 (P)] Il devra en outre les communiquer rapidement sur simple demande d'un correspondant autorisé (dont la liste sera communiquée au titulaire) du Ministère des Armées (en tant que maître d'ouvrage), ou d'un interlocuteur de l'ANSSI, de police, de gendarmerie ou de justice dûment authentifié.

- **Politique Virale.**

[SSI 10 (P)] Une politique antivirale stricte devra être mise en place au niveau des serveurs dont le Titulaire a la charge. La mise à jour des signatures devra être automatique et d'une fréquence élevée (30 minutes).

Le titulaire fournira dans sa réponse une description des solutions anti-virus sur lesquelles se base son service de messagerie (logiciel, version) et décrira les modalités et la fréquence de mise à jour du service. Un contrôle de non contamination des serveurs Web de production devra être effectué périodiquement. Le titulaire précisera les modalités de mise en œuvre (notamment les outils et la période) de ce contrôle dans son mémoire technique.

La politique virale s'applique également à tous les équipements mis à disposition par le titulaire.

[SSI 11(P)]

L'Administration se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par le titulaire de ses obligations au titre du Contrat, notamment par le biais d'un audit.

Le titulaire s'engage à répondre aux demandes d'audit de l'Administration et effectuées par l'Administration lui-même ou par un tiers de confiance qu'il aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, c'est-à-dire indépendant du Titulaire, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit à l'Administration.

Les audits doivent permettre une analyse du respect du présent Contrat et de la loi Informatique et Libertés, notamment :

- par la vérification de l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre par le titulaire, par la vérification des journaux de localisation des Données, de copie et de suppression des données ;
- par l'analyse des mesures mises en place pour supprimer les données, pour prévenir toutes transmissions illégales de Données à des juridictions non adéquates ou pour empêcher le transfert de Données vers un pays non autorisé par l'Administration.

L'audit doit enfin pouvoir permettre de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place ne peuvent être contournées sans que cela ne soit détecté et notifié.

[SSI 12 (P)]

En cas d'incident de cyber sécurité, les équipes cyber du MINARM devront pouvoir intervenir pour investigation sur les composants hébergeant le site web de la solution.

[SSI 13 (P)]

Le titulaire fournit à l'Administration la politique de sécurité des systèmes d'information qu'il a mise en place et l'informe des évolutions de cette politique.

Il tient à la disposition de l'Administration les documents relatifs à la sécurité de ses données comprenant notamment la documentation technique nécessaire, les analyses de risques produites et la liste détaillée des mesures de sécurité mises en œuvre.

Les supports informatiques et documents fournis par l'Administration au titulaire restent la propriété de l'Administration.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont le titulaire prend connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Le titulaire s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au Contrat avec l'accord préalable de l'Administration ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat.

[SSI 14 (P)]

Le titulaire s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du Contrat. Il s'engage à utiliser un système de sauvegarde des Données et de continuité de service dont le détail est fourni dans l'accord de niveau de service annexé au Contrat.

[SSI 15(P)]

Le titulaire informe l'Administration de toute anomalie qu'il détectera dans ces traces de connexion.

[SSI 16(P)]

Le titulaire fournira un **Plan d'Assurance Sécurité (PAS)** décrivant les dispositions établies pour répondre aux exigences de sécurité pendant la durée du marché. La version initiale est fournie en réponse de la consultation du présent cahier des charges et les versions ultérieures à chaque évolution.

Le PAS comprend les chapitres suivants :

- description de la solution ;
- liste des règles de sécurité mises en place ;
- organisation ;
- responsabilités liées au PAS ;
- procédure d'évolution du PAS ;
- applicabilité du PAS ;
- mesures de sécurité (transfert, exploitation, réversibilité) ;
- matrice de couverture des exigences de sécurité ;
- documentation de suivi.

[SSI 17 (P)] Le titulaire indique dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.).

[SSI 18 (P)] La **documentation d'architecture et de sécurité (DATS)** devra décrire l'architecture technique mise en place au profit de la DSNJ et l'implémentation des protections développées (protection contre les failles, sécurisation des accès aux fonctions d'administration, gestion des droits et principe du moindre privilège, gestion de l'authentification, stockage des mots de passe, chiffrement, gestion des erreurs, etc.).

[SSI 19 (P)] Le titulaire doit transmettre à l'administration la mise à jour du DATS au fil des montées de versions des logiciels et ou changement d'architecture.

[SSI 20 (P)] Le titulaire doit transmettre au fil de l'eau un tableau de bord du MCS où sera mentionné les mises à jour de sécurité, les patchs effectués ou non avec une argumentation le cas échéant.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

11.4 Documents applicables.

Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA)	SGMAP ⁽¹⁾	v. 4.0 approuvée par l'arrêté du 21/10/2019
Référentiel d'exigences applicable aux prestataires de services d'informatique en nuage (SecNumCloud) niveau « essentiel »	ANSSI ⁽³⁾	v. 3.1 du 11/06/2018

11.5 Réversibilité / transférabilité des données.

Au terme du marché ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le titulaire et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai à l'Administration l'intégralité des données dans le même format que celui utilisé par l'Administration pour communiquer les données au titulaire ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé (PDF). Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties.

Une fois la restitution effectuée, le titulaire détruira les données détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai maximum d'un mois et devra en apporter la preuve à l'Administration dans un délai d'un mois suivant la date de signature du procès-verbal de destruction.

Sur demande de l'administration, le titulaire :

- assure une réversibilité / transférabilité des données au profit de l'administration et met en place un dispositif permettant d'extraire l'ensemble des données ;
- organise une réunion de clôture au plus tard 10 jours ouvrés avant la fin du marché et à compter du lancement de la prestation de réversibilité / transférabilité, à une date fixée par l'administration qui sera transmise au titulaire par e-mail.

Le titulaire assure un transfert de connaissance complet vers l'Administration et/ou le futur titulaire choisi par l'Administration, en particulier :

Au début de la période de Transférabilité/Réversibilité :

- Une présentation fonctionnelle et technique de l'application ;
- Une présentation de l'organisation des données de l'application (modèle de données).

Au cours de la période de Transférabilité/Réversibilité :

- La participation à des réunions périodiques de suivi avec l'Administration et/ou le futur titulaire ;
- La détermination des équivalences entre les données du SI et celles qui doivent être intégrées dans le SI du nouveau titulaire au moyen d'ateliers réalisés avec le nouveau titulaire, à raison d'un atelier au plus par semaine ;
- La fourniture des exports de données du SI dans un format permettant leur intégration dans le SI du nouveau titulaire, ce format étant déterminé lors des ateliers avec le nouveau titulaire.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Au terme de la période de Transférabilité/Réversibilité :

- la remise du référentiel applicatif (logiciel et documentaire), dont un état de configuration ;
- la remise des documents de suivi (registre des FFT, incidents, risques, plannings, tableaux de bord, etc.) de toutes les actions de maintenance, au minimum au format électronique (dump des bases de données, etc.) et le cas échéant au format « papier ».

Au cours de la période de Transférabilité/Réversibilité, l'ensemble des prestations faisant l'objet de la présente TMA continue d'être assuré par le titulaire qui en conserve la responsabilité. La transférabilité doit être réalisée sans incidence sur les services attendus dans le cadre de la TMA.

11.6 Prestations attendues

POSTE N° 1 : FOURNITURE D'UNE APPLICATION E-LEARNING SUR TABLETTES ET SMARTPHONE.

La fourniture d'un support dématérialisé type « application » de préparation au code de la route, individualisé et collectif accessible sur tablette tactile et sur smartphone.

Cette application devra être **d'une part**, accessible **en salle de cours sur tablette** (et sur PC) pour les révisions collectives type « cours magistral ».

D'autre part, cette application en ligne devra être **accessible à l'extérieur, en dehors de la salle de cours et hors connexion** (uniquement en connexion wifi ou 4G) pour de l'auto formation.

L'accès à ce produit devra être différencié suivant la qualité et le profil de la personne connectée. Cet accès sera plus ou moins étendu suivant que l'utilisateur est un stagiaire, un moniteur ou un instructeur. Un profil administrateur s'ajoute aux trois profils précédents.

Les profils identifiés impliquent les fonctionnalités suivantes :

- Profil **stagiaire** (volontaire stagiaire ou expert) : doit avoir accès à tous les moyens d'apprentissage sur tablette et smartphone ;
- Profil **moniteur** : tenue et suivi des séances de code et de conduite en plus d'un accès à tous les moyens d'apprentissage ;
- Profil **instructeur** : accès similaire aux profils stagiaire et moniteur avec, en plus, un accès aux résultats de toutes les sessions de toutes les tablettes et aux données liées à l'assiduité des stagiaires ;
- Profil **administrateur** : gestion et création des comptes et accès.

L'application devra être la même que l'on soit en salle de cours ou en dehors de la salle. Cette application sur supports numériques devra permettre de suivre l'évolution des révisions personnelles (faites sur supports numériques), et donc des remontées de révisions en ligne, nommée « itinérance ».

L'application doit également servir lors des séances de conduite pour évaluer la progression du stagiaire et les leçons abordées. Elle doit permettre la saisie de résultats et observations lors de la conduite hors connexion et transmettre ces résultats et observations lors de la synchronisation en salle de cours.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

➤ *Support dématérialisé de préparation au code de la route en ligne.*

Il devra :

- Permettre au stagiaire d'avoir un accès simple *via* un abonnement (droit d'accès par mot de passe) au contenu et à n'importe quel moment (24h/24) au moyen d'un compte personnalisé et sécurisé par code/mot de passe sur support(s) personnel(s) (smartphone, ordinateur, tablette) ;
- Etre compatible sur tous supports dématérialisés/électroniques : IOS/Android, smartphone, tablette, ordinateur ;
- Comprendre la fourniture de la licence d'utilisation smartphone, tablette ordinateur compatible et leur mise à jour (Upgrade) ;
- Comprendre un nombre de cours comparable à ce qui est proposé dans les auto-écoles civiles et préparant au passage de l'ETG organisés en lien avec la dernière réforme (et les réformes qui interviendraient durant l'exécution du marché) du code de la route comprenant entre autres les thématiques relatives à l'éco-conduite, au secourisme et aux nouvelles technologies, etc. ;
- Comprendre à minima plus de 1000 questions tests posées de manière aléatoire et comparable à ce qui est proposé dans les auto-écoles civiles ;
- Comprendre un menu organisé par thématiques, examens. Ce menu doit être clair, didactique, intuitif, facilement accessible, compréhensible et adapté au profil des stagiaires ;
- Comprendre un volet « suivi de l'élève » sous forme d'un livret d'apprentissage.

Ce livret d'apprentissage doit être intuitif, ludique (exemples : vidéos explicatives, présentation sous forme d'un « jeu », etc.), synchronisé au moins à la mi-journée et le soir. Ce livret d'apprentissage doit permettre au bénéficiaire de prendre connaissance de sa progression en temps réel. Il devra avoir la possibilité de pouvoir arrêter et reprendre son test quand il le souhaite.

Ce volet est accompagné d'une base de données statistiques permettant un état des lieux et une synthèse de la progression du jeune aux cours et tests dispensés, un suivi instantané et individualisé visant à identifier le niveau d'assiduité du stagiaire et permettre la sélection des futurs candidats.

➤ **11.6.2. Support dématérialisé de préparation à l'ETG (code de la route) en salle de cours.**

Il devra :

- être compatible sur tous supports électroniques, plus particulièrement sur tablette ;
- comprendre la fourniture de la licence d'utilisation smartphone, tablette ordinateur compatible avec les exigences RGPD et leur mise à jour (Upgrade) ;
- comprendre un nombre de cours et tests individuels sur tablettes comparables à ce qui est proposé dans les auto-écoles civiles et préparant au passage de l'ETG organisés en lien avec la dernière réforme du code de la route (et les réformes qui interviendraient durant l'exécution du marché) comprenant entre autres les thématiques relatives à l'éco-conduite, au secourisme et aux nouvelles technologies, etc. ;
- comprendre au minimum plus de 1000 questions tests posées de manière aléatoire et différentes du support en ligne.

Comprendre un menu « déroulant » organisé par thématiques et type d'examens (ex : « préparation à l'examen blanc » ou équivalent (etc.). Ce menu doit être clair, didactique, intuitif, facilement accessible et compréhensible par tous. La présentation du menu doit être similaire à celle de la solution en ligne.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Par filtre (avec ordre alphabétique, alphabétique inverse) :

- Sexe ;
- Lieu de formation ;
- Numéro et année de session (stage) ;
- Examineurs ;
- Moniteurs de conduite ;
- Moniteurs de code ;
- Ajournement.

Tous VS et volontaires experts (VE) sans permis doivent être inscrits dans la base donnée à leur incorporation par les cadres de proximités, à la date de RDC (radiation des contrôles) ils seront supprimés. Ces stagiaires seront ensuite placés en stage par les référents et cadres de proximité.

Les informations nécessaires sont :

- Nom ;
- Prénom(s) ;
- Sexe (M/F) ;
- Date de naissance (format JJ/MM/AAAA) ;
- Commune de naissance ;
- Département de naissance (format numérique à 2 chiffres, 3 chiffres pour l'outre-mer, 99 pour l'étranger) ;
- PVC (port de verres correcteurs, Visite Médicale Périodique faisant foi).

Cette liste est non exhaustive.

- L'impression des documents et la manipulation des données devra pouvoir se faire par glisser/déposer, sélections multiples, par fiches individuelles, par groupe et en triant au besoin via les filtres (cf. ci-dessus) ;
- Afin de permettre aux utilisateurs de pouvoir se connecter de façon simultanée, il est nécessaire que le matériel informatique mis en place par le titulaire soit performant, rapide (en moins d'1 seconde) et une connectivité sécurisée ;
- Comprendre un volet « suivi de l'élève » sous forme d'un livret d'apprentissage dématérialisé pour l'élève et permettant aux personnels du centre d'instruction à la conduite un suivi en temps réel de la progression du stagiaire et une cartographie instantanée et individualisée du stagiaire.

Ce livret d'apprentissage doit être intuitif, ludique (exemples : vidéos explicatives, présentation sous forme d'un « jeu », etc.), synchronisé deux fois par jour (matin/soir). Ce livret d'apprentissage doit permettre au stagiaire de prendre connaissance de sa progression en temps réel. Il devra avoir la possibilité de pouvoir arrêter et reprendre son test quand il le souhaite.

POSTE N° 2 : FOURNITURE DE TABLETTES TACTILES ET EQUIPEMENTS ASSOCIES

La fourniture en location de 500 tablettes tactiles, dont une vingtaine devront rester à demeure en salle de cours. Ces tablettes devront comprendre une/des housses de protection, un câble avec chargeur individuel pour chaque tablette, un chargeur collectif type « tour de chargement », un support pour la poser sur une table, etc. Ces tablettes doivent être configurées pour n'avoir accès qu'au contenu de la formation. Le titulaire fournira un mode d'emploi de l'application.

Ces tablettes seront restituées au titulaire en fin de marché dans l'état qui sera le leur à cette échéance sans qu'aucune pénalité ou frais ne puissent être imposés à l'administration.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Les tablettes devront permettre le suivi des notations en conduite (partie pédagogique pratique). Conforme au programme REMC, elle devra comporter les 4 compétences avec pour chaque sous-objectifs 3 niveau de validation (non-abordé, abordé mais non acquis, acquis).

La synchronisation des tablettes sera effectuée chaque fin de session quotidienne via un réseau wifi interne à la CIECA pour le suivi de la partie conduite pratique de chaque stagiaire et permettre un transfert de notation vers la base de données. Ces « synchronisations » devront permettre un suivi des notations de conduite sur la base de données, accessible aux référents, sans influence sur la partie examen de conduite.

La phase d'examen de conduite devra pouvoir être validée par l'examineur (hors connexion) puis être synchronisée à la base de données de la tablette maîtresse (sous profil instructeur).

Les tablettes comporteront un numéro d'identification simple, visible de manière permanente sur l'écran et au dos de l'appareil.

Les tablettes à demeure en salle de cours devront pouvoir se voir imposer la séance par la « tablette-maîtresse » disponible dans la salle de cours. Cette tablette-maîtresse est gérée par un moniteur ou un instructeur IEC (tablette protégée un par mot de passe commun à tous les moniteurs et instructeurs ou personnel en fonction du profil (?)). Il sera possible de valider un accès individuel protégé par un mot de passe pour chaque moniteur ou instructeur. Le titulaire sera en charge de la mise à jour des tablettes (maîtresse et subordonnées).

Ce contrôle devra permettre de s'assurer qu'un stagiaire ne prend pas la place d'un autre et éviter un mauvais choix de série de réponse par rapport à la série de question (réduit le nombre d'échecs code lié à l'inattention des stagiaires).

- *L'administration fournira la solution internet pour chaque bâtiment (7 salles, 1 par centre et antenne).*

Le titulaire fournira les éléments de synchronisation dédiés qui seront connectés au réseau wifi fourni par l'administration.

Cette solution devra être décrite dans le mémoire technique de l'offre et chiffrée dans le BPU.

- *La fourniture d'un support dématérialisé type « tablette embarquée »*

Ces supports seront utilisés dans les véhicules pour l'apprentissage et l'évaluation des stagiaires en conduite par le moniteur sera réalisée sans équipement spécifique et agréementée des applicatifs nécessaires au moniteurs de la CIECA dans le cadre de la préparation à la conduite (bilan de compétences, évaluation initiale, etc., enregistrement automatique, etc.).

Il intègre également :

- Un paramétrage et mises à jour des solutions et logiciels ;
- Une formation des utilisateurs dont le prix est compris dans le devis ;
- Une assistance technique de type hotline pendant les heures ouvrables du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00) ; par téléphone ou messagerie internet ;
- Une maintenance corrective et préventive ; (délai d'intervention de 24 heures maximum pour la maintenance corrective).

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

POSTE N° 3 – FOURNITURE D'UNE FORMATION DES ENCADRANTS.

Le titulaire du marché devra former le personnel d'encadrement (moniteurs et instructeurs).

La formation initiale interviendra dès l'accès à la plateforme et à la demande, selon le besoin des utilisateurs, au regard du plan annuel de mutation.

A chaque ouverture d'un nouveau centre, l'accès à la solution s'accompagnera systématiquement d'une formation des cadres utilisateurs. La formation sera dispensée par le titulaire du marché au sein de l'entité SMV selon le besoin.

La formation portera sur le fonctionnement de toutes les solutions dématérialisées logiciel et leur contenu.

A l'issue de la formation, les utilisateurs devront savoir :

- Utiliser l'ensemble des solutions dématérialisées ;
- Conseiller le stagiaire utilisateur en fonction des difficultés décelées.

POSTE N° 4 – FOURNITURE DE PRESTATIONS ET MATERIELS ACCESSOIRES INFORMATIQUES SPECIFIQUES NECESSAIRES AU FONCTIONNEMENT DES SUPPORTS.

- L'appliquatif de formation individuelle pour chaque stagiaire hors de la salle de cours ne peut fonctionner qu'avec du wifi. Le titulaire fournira une connexion carte SIM par tablette si le bâtiment vie ne fonctionne pas sous wifi.
- Permettre une connexion autonome ou une connexion non autonome. Les tablettes en salle de cours seront en connexion wifi permanente grâce au réseau WIFI SMV mis en place par l'administration.
- Des routeurs (spécificités techniques à préciser).
- 1 support de boîtier virtuel pour l'entraînement en salle et en ligne.
- Des commutateurs.
- Des connectivités assurant un débit optimal, performant avec une couverture étendue.
- Dispositifs de chargement et de synchronisation des tablettes compatibles avec les tablettes et outils de mise à jour de la flotte des tablettes et les outils.
- Les tablettes doivent prévoir plusieurs options d'authentification avec la capacité de configurer facilement les autorisations, les rôles et les paramètres de bande passante. Le moniteur utilisera la tablette en cours pratique de conduite. Le stagiaire l'utilisera en cours théorique en salle. L'examineur lors de l'épreuve de conduite notera la partie finale nommée « examen de conduite ». Un niveau supplémentaire d'administrateur est nécessaire pour la gestion des tablettes.
- Une installation de l'ensemble du matériel informatique par la société ou l'un de ses sous-traitants.
- Exiger à ce que le matériel informatique [en cas de défaillance] soit sous garantie pendant toute la durée de la location.

Le titulaire décrira dans son mémoire technique le détail des matériels déployés (éléments actifs, éléments passifs, solution de chiffrement, ...).

Le titulaire s'engage à ce que sa solution soit conforme à la réglementation du SECNUMCLOUD.

Les données de la solution doivent être hébergées en France. Le titulaire et ses sous-traitants éventuels ne doivent pas être soumis au Cloud Act et au Patriot Act.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

En dehors des périodes de maintenance, la solution devra être accessible à tous les utilisateurs du SMV possédant un compte, à partir de n'importe quel support connecté à Internet, 24h/24 et 7j/7, à l'exception des supports pratiques de la conduite sur tablette embarquée destinés aux enseignants de la CIECA.

En effet, à partir de son poste de travail connecté à Internet, le stagiaire doit pouvoir réaliser les tests et exercices. Ces connexions seront comptabilisées dans les connexions journalières.

L'utilisation de l'application sur tablette doit également être possible hors connexion internet.

POSTE N° 5 – FOURNITURE D'UNE ASSISTANCE TECHNIQUE ET D'UNE MAINTENANCE.

➤ Maintenance évolutive.

Si pour des raisons techniques ou sécuritaires, le titulaire du marché doit effectuer des opérations de maintenance engendrant une rupture du service, ce dernier doit informer, par tout moyen écrit, les entités du SMV du temps d'interruption. Celui-ci ne devra pas excéder plus de deux jours sauf pour des événements imprévisibles dûment justifiés.

Les opérations de maintenance devront, dans la mesure du possible, s'effectuer le lundi matin.

➤ Assistance technique.

Les utilisateurs doivent pouvoir bénéficier d'une assistance permettant, sous 48 heures maximum d'obtenir des réponses personnalisées aux questions posées, relatives au bon fonctionnement des supports à la collecte de données en provenance des stagiaires. Les questions seront posées par mail à tout moment ou par téléphone pendant les heures de travail en jours ouvrés (9h00 – 18h00).

En cas de défaillance du matériel, le titulaire s'engage à le réparer ou à le remplacer dans les 48 heures maximum.

➤ Tierce Maintenance d'Exploitation (TME).

Le titulaire assure la réalisation de l'ensemble des opérations de mise en œuvre des infrastructures de production et formation dans le respect des plannings et de la qualité attendue. Elle comprend la surveillance du fonctionnement des équipements informatiques physiques et logiques du centre de production, dans le cadre des normes, méthodes d'exploitation et de sécurité.

Les tâches prévues au titre de cette activité sont les suivantes :

- contrôle au quotidien du fonctionnement du système (charge, performance, sécurité, disponibilité) ;
- analyse des dysfonctionnements, remontée des incidents vers les équipes de support ;
- réalisation des opérations de sauvegarde, vérification des supports de sauvegarde ;
- rédaction des consignes, stabilisation, amélioration en permanence de l'environnement d'exploitation ;
- rédaction des dossiers de sécurité, et respect de ces consignes en permanence ;
- application des patches et correctifs. La supervision fait partie de l'exploitation. Elle consiste en :
 - la surveillance des matériels et services spécifiés ;
 - l'émission d'alertes sur l'état de santé des systèmes (couches basses et applicatifs).

Le titulaire réalise les opérations d'assistance en présentiel, téléphonie ou mailing conformément aux exigences de sécurité spécifiées dans le présent document.

➤ Tierce Maintenance applicative (TMA).

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Le titulaire s'engage à assurer la maintenance des composants logiciels constituant le système.
Le titulaire s'engage à analyser les anomalies et à apporter des solutions aux éventuelles anomalies qui relèvent de son produit. Tous ces éléments sont consignés dans un outil de suivi des anomalies proposé et géré par le titulaire.

➤ Tierce maintenance adaptative.

L'objet de la maintenance adaptative est de permettre au système de s'adapter aux changements réglementaires et/ou d'assurer la conformité avec les normes définies précédemment en proposant de nouvelles versions.

Par nouvelle version, il faut entendre l'état d'un système contenant de nouvelles fonctionnalités introduites par le titulaire. Ces mises à jour peuvent porter :

- soit sur des évolutions à l'initiative du titulaire principalement destinées à simplifier l'utilisation ou améliorer la rapidité d'exécution du progiciel ;
- soit sur l'actualisation du progiciel par rapport aux contraintes légales ne comportant pas de fonctionnalités différentes de celles définies dans le descriptif fonctionnel du progiciel ou ne modifiant pas fondamentalement les fonctionnalités d'origine.

Au titre de cette prestation, le titulaire introduit dans la solution :

- les nouvelles versions de ce progiciel au fur et à mesure de leur disponibilité ;
- ainsi que la documentation technique existante associée.

Dans le cadre de la maintenance adaptative, le titulaire fait bénéficier la personne publique de toute mise à jour destinée à prendre en compte les changements ou les évolutions de législation.

Dans ce cadre, le titulaire :

1. Assure la mise à jour de la documentation du paramétrage du système maintenu au titre du présent contrat ;
2. Assure la mise à jour de la documentation de l'installation des mises à jour et des nouvelles versions du système.

L'Administration se réserve le droit de refuser les évolutions adaptatives proposées par le titulaire.

➤ Tierce maintenance corrective (TMC).

Il s'agit pour le titulaire de conduire les actions visant à conserver le système dans un état lui permettant de remplir sa fonction. Cette prestation s'exécute à titre préventif ou correctif.

Ainsi, dans le cadre de cette prestation, il revient notamment au titulaire :

- D'assurer le support des solutions livrées à l'administration ;
- Le titulaire assure une permanence téléphonique (numéro non surtaxé) joignable par les référents du système CIECA de 9h à 18h du lundi au jeudi et le vendredi de 09h à 12h hors jours fériés laissant la possibilité de rappeler dans les délais fixés ci-dessous :

Type de demande	Délai de rappel	Modalités de réponse
Anomalie mineure	1 jour ouvré	Téléphone et courriel
Anomalie majeure	6 heures	Téléphone et courriel
Anomalie bloquante	4 heures	Téléphone et courriel

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

Demande de support	1 jour ouvré	Téléphone et courriel
---------------------------	--------------	-----------------------

Définition des anomalies

Un constat d'anomalie concerne tout écart entre le produit et la spécification du produit ou, défaut par rapport à l'état de l'art. Les différentes anomalies sont classées dans les catégories suivantes :

- **Bloquante prioritaire** : anomalie rendant inopérante une fonctionnalité ou affectant l'intégrité des données ;
- **Non bloquante prioritaire** : anomalie ne permettant pas le fonctionnement normal d'une fonctionnalité du SI ou affectant un nombre élevé d'utilisateurs, mais n'affectant pas l'intégrité des données ;
- **Non bloquante non prioritaire** : anomalie n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement opérationnel du SI (ex : ergonomie, confort, etc.).

Gestion des anomalies

Dans le cadre du présent contrat, il y a anomalie justifiant correction quand il s'avère qu'il y a non-conformité entre les résultats d'exploitation des programmes et la documentation du système ou son usage attendu, l'anomalie pouvant être imputable soit aux programmes, soit à la documentation.

La maintenance corrective a pour objet :

- De remédier aux défauts du progiciel et de corriger toutes les anomalies, incidents, erreurs ou bogues, qui pourraient survenir lors de son exploitation ;
- Et de fournir les patches correctifs du progiciel.

Le titulaire s'engage à corriger le progiciel eu égard à l'anomalie rencontrée, uniquement si cette dernière est reproductible par le titulaire et par la personne publique. Si la correction du système s'avère trop complexe ou nécessite un délai trop long, le titulaire s'engage alors à indiquer à la personne publique une procédure permettant de contourner l'anomalie, appelée « solution de contournement », en attendant la correction définitive.

La personne publique peut déclarer les anomalies au titulaire en les qualifiant uniquement à partir d'un dépôt d'incident effectué sur le dispositif d'assistance internet du titulaire. La déclaration d'anomalie(s) est réputée enregistrée à l'heure de saisie de l'incident sur cette plateforme.

Les anomalies signalées ne sont considérées comme résolues qu'après accord de la personne publique, que si celle-ci constate à nouveau un parfait fonctionnement du progiciel (grâce à la correction de l'erreur ou à la solution de contournement proposée).

Le titulaire s'engage à corriger toute anomalie dans un délai variant en fonction de la gravité du problème rencontré, dans les conditions précisées ci-dessus.

➤ Maintenance en conditions de sécurité.

Le maintien en condition de sécurité (MCS) est une exigence forte dans le cadre de la protection des systèmes d'information mis en œuvre au sein du Ministère des armées.

Le MCS recouvre les actions de veille permettant de prendre connaissance des vulnérabilités logicielles au plus tôt, de définir les correctifs à adopter qu'ils soient techniques et/ou organisationnels et, si cela n'est pas possible, d'évaluer le risque lié à leur exploitation.

Cette action doit être continue pour la durée totale du marché.

Cette prise en compte du MCS doit permettre au-delà de la simple correction périodique des erreurs logicielles, la mise à jour et/ou le re-paramétrage de certains composants de façon conjoncturelle dans le cadre de la lutte informatique défensive (LID), en particulier lors de l'apparition de nouvelles menaces informatiques.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

- Le titulaire assurera une veille sur les vulnérabilités des logiciels implémentés dans CIECA.

Les différents niveaux de criticité ainsi que les délais de mise en œuvre des solutions doivent respecter les critères définis ci-dessous :

Criticité	Délai d'application d'un contournement	Délai d'application d'un correctif
faible	6 mois	18 mois
moyenne	3 mois	12 mois
forte	1 mois	6 mois
maximale	1 semaine	1 mois

Le niveau de criticité sera défini par le titulaire et validé par le client.

- Si aucun correctif n'est disponible, une procédure explicitant le contournement de la faille doit être proposée conformément au niveau de criticité établi.
- Le titulaire du marché devra vérifier que ces correctifs n'impliquent pas de régression vis-à-vis du système ou des fonctionnalités offertes aux utilisateurs. En cas d'incompatibilité avérée entre un correctif et le système existant, le titulaire du marché devra immédiatement avertir par courrier électronique la direction de projet de l'incompatibilité rencontrée et des risques engendrés. Dans ce cas-ci, le titulaire du marché devra proposer une solution pour rendre compatible CIECA avec le correctif de sécurité concerné.
- A chaque application d'un nouveau correctif, le titulaire du marché enverra un message aux correspondants désignés (responsable du système, responsable de la sécurité des systèmes d'information, etc.) par l'administration (à la réunion de lancement du marché ou au cours du marché si changement de correspondants) afin de les en informer.
- Le titulaire devra faire en sorte que les dernières versions provenant de l'éditeur et/ou du concepteur du (des) logiciel (s) soient implémentées sur le système d'information CIECA.

➤ Garantie et assurance

- Garantie : Le titulaire devra proposer dans son offre une garantie pièce/main d'œuvre et déplacement pour tous les matériels et pendant toute la durée du marché. Celle-ci sera détaillée dans son mémoire et chiffrée dans le BPU.
- Assurance : Le titulaire devra proposer dans son offre une assurance en cas de perte, vol (sur présentation d'un dépôt de plainte) ou casse (sauf faute avérée du détenteur) du matériel durant l'exécution du marché, le matériel est remplacé par le titulaire sans frais supplémentaire.

POSTE N° 6 : Schéma d'architecture de la solution déployée (vlan, ports, protocoles, plan d'adressage, durcissement, administration, schéma, ...).

Le titulaire devra fournir dans le cadre de cette prestation une étude et un schéma de l'architecture de la solution déployée pour chacun des sites.

Le schéma devra reprendre l'architecture dans son ensemble (vlan, ports, protocoles, plan d'adressage, durcissement, administration, schéma, ...).

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning

POSTE N° 7 : Catalogue complémentaire

Le titulaire devra être le plus exhaustif possible dans l'onglet « BPU Complémentaire » et indiquer tout matériel/prestation qui pourrait faire l'objet de commande complémentaire et en rapport avec l'objet du marché.

Le détail et les caractéristiques techniques des articles de ce catalogue complémentaire seront énoncés dans le mémoire technique de l'offre.

Dernière mise à jour :	Date d'édition :	CCTP_DAPC_CODE
24/02/2025		Tablettes/E-Learning